

**DESKRIPSI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RACIKAN  
DAN NON RACIKAN PASIEN RAWAT JALAN POLI ANAK DI  
PUSKESMAS BULUKANDANG KABUPATEN PASURUAN**

**DESCRIPTION OF WAITING TIME FOR MIXED RECIPE, NON-MIXED  
RECIPE SERVICES FOR OUTPATIENTS CHILDREN'S POLYCLINIC  
IN PUSKESMAS BULUKANDANG KABUPATEN PASURUAN**

---

**PUSPITASARI, ANDHARI**

Politeknik Kesehatan Putra Indonesia Malang

---

**ABSTRAK**

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib bagi puskesmas yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum terutama puskesmas kepada masyarakat (Kepmenkes, 2016). Waktu tunggu pelayanan resep sebagai standar kerja yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan dimana standar pelayanan minimal puskesmas (SPM) untuk resep racikan  $\leq 20$  menit dan resep non racikan  $\leq 10$  menit. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode observasional terhadap resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan poli anak yang masuk di Instalasi Farmasi Puskesmas Bulukandang Kabupaten Pasuruan. Data yang diperoleh berupa waktu tunggu pelayanan resep yang kemudian di analisis menggunakan Microsoft Excel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Bulukandang yaitu waktu pelayanan resep racikan  $<20$  menit dengan hasil 05 menit 31 detik, sedangkan waktu pelayanan resep non racikan adalah  $<10$  menit dengan hasil 04 menit 43 detik. Dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan poli anak di Instalasi Farmasi Pusesmas Bulukandang telah memenuhi persyaratan tentang Standar Pelayanan Minimal Puskesmas.

Kata kunci : Waktu tunggu, Resep Racikan, Resep Non Racikan.

**ABSTRACT**

Minimum Service Standards (SPM) are provisions regarding the types and quality of basic services which are mandatory for health centers which every citizen has the right to receive at a minimum and are also technical specifications regarding the benchmark for minimum services provided by public service agencies, especially health centers, to the community (Kepmenkes, 2016). The waiting time for prescription services as a work standard that can affect the quality of service where the minimum service standard for health centers (SPM) for compounded prescriptions is  $\leq 20$  minutes and for non-compounded prescriptions is  $\leq 10$  minutes. This study is a descriptive study using an observational method on the compounded and non-compounded prescriptions of outpatients in the pediatric polyclinic who were admitted to the Pharmacy Installation of Puskesmas Bulukandang Kabupaten Pasuruan. The data obtained was in the form of waiting time for prescription services which was then analyzed using Microsoft Excel. The results of the study showed that the waiting time for prescription services at Bulukandang Health Center was the time for compound prescription services  $<20$  minutes with a result of 05 minutes 31 seconds, while the time for non-compound prescription services was  $<10$  minutes with a result of 04 minutes 43 seconds. It can be concluded that the waiting time for compound and non-compound prescription services for outpatients in the pediatric polyclinic at the Bulukandang Health Center Pharmacy Installation has met the requirements regarding the Minimum Service Standards of Puskesmas.

Keywords: Waiting time, Mixed Recipe, Non-Mixed Recipe.

## PENDAHULUAN

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib bagi puskesmas yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum terutama puskesmas kepada masyarakat (Kepmenkes, 2016).

Tujuan dari standar pelayanan kefarmasian di puskesmas adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Menkes RI, 2016).

Waktu tunggu pelayanan farmasi terbagi menjadi dua, yaitu waktu tunggu pelayanan obat racikan dan waktu tunggu pelayanan obat non racikan. Waktu tunggu pelayanan obat merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat dengan standar minimal yang ditetapkan Permenkes No. 129/

Menkes/ SK/II/2016 adalah untuk obat non racikan  $\leq 30$  menit dan obat racikan  $\leq 60$  menit. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan karena waktu pelayanan obat jadi tidak melalui proses peracikan (Nurjanah dkk., 2016).

Berdasarkan observasi pendahuluan yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa ada beberapa pasien yang mengeluhkan waktu tunggu pelayanan obat yang lama dan ada juga pasien yang meninggalkan resep saat sedang mengantri pelayanan resep. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian terkait waktu pelayanan resep untuk melihat waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan resep sebagai standar kerja yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan dimana standar pelayanan minimal puskesmas (SPM) untuk resep racikan  $\leq 20$  menit dan resep non racikan  $\leq 10$  menit. Penelitian tentang lamanya waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Bulukandang diperlukan supaya dapat menjadi acuan untuk meningkatkan mutu serta

pelayanan obat di Puskesmas Bulukandang Kabupaten Pasuruan.

Berdasarkan latar belakang di atas, sampai saat ini belum ada penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Puskesmas Bulukandang Kabupaten Pasuruan, sehingga peneliti melakukan penelitian dengan judul Deskripsi waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Puskesmas Bulukandang Kabupaten Pasuruan.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskripsi dengan tujuan menggambarkan berapa lama waktu tunggu waktu resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan di Puskesmas Bulukandang Kabupaten Pasuruan. Tahap akhir penelitian ini mendeskripsikan hasil rata-rata waktu tunggu resep racikan dan non racikan disesuaikan dengan SPM Puskesmas Bulukandang Kabupaten Pasuruan.

#### **Populasi**

Populasi penelitian ini adalah semua resep pasien rawat jalan di poli anak yang masuk di instalasi farmasi rawat jalan Puskesmas Bulukandang Kabupaten Pasuruan pada bulan Januari 2024 sebanyak 224 resep dimana resep racikan sebanyak 127 dan resep non racikan sebanyak 97.

#### **Sampel**

Jadi jumlah sampel untuk populasi dengan tingkat signifikansi 10% atau 0,1 adalah 56 sampel untuk resep racikan dan 49 sampel untuk resep non racikan.

#### **Alat dan Bahan**

Instrumen penelitian adalah alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data, instrumen penelitian ini berupa catatan observasi dan deskripsi yang didapat mulai dari pasien memberikan resep obat sampai obat diberikan kepada pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Bulukandang Kabupaten Pasuruan.

## Tahap Penelitian

Tahapan pengambilan data pada penelitian ini yaitu :

1. Pasien datang dan memberikan resep obat kepada petugas apotek.
2. Petugas memberi no antrian diresep sebelum dikerjakan.
3. Petugas meracik resep sesuai urutan.
4. Petugas menghitung lama peracikan resep sampai diberikan kepada pasien.
5. Petugas mencatat lama waktu peracikan resep.

## HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2024.

Tabel 1 Identitas Resep Racikan Berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas Resep Racikan	Frekuensi	Persentase (%)
Perempuan	18	32,14%
Laki-Laki	38	67,86%
Total	56	100%

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 56 resep racikan identitas resep pasien rawat jalan poli anak di Puskesmas Bulukandang sebagian besar adalah pasien dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 38 atau persentase 67,86%.

Tabel 2 Identitas Resep Non Racikan Berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas Resep Non Racikan	Frekuensi	Persentase (%)
Perempuan	22	44,90%
Laki-Laki	27	55,10%
Total	49	100%

Berdasarkan tabel 2

menunjukkan bahwa dari 49 resep non racikan identitas resep pasien rawat jalan poli anak di Puskesmas Bulukandang sebagian besar adalah pasien dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 27 atau persentase 55,10%.

Tabel 3 Identitas Resep Racikan Berdasarkan Usia

Identitas Resep Racikan	Frekuensi	Persentase (%)
0-2,5 tahun	26	46,43%
2,5-5 tahun	30	53,57%
Total	56	100%

Berdasarkan tabel 4.3

menunjukkan bahwa dari 56 resep racikan identitas resep pasien rawat jalan poli anak di Puskesmas Bulukandang sebagian besar adalah pasien dengan usia 2,5-5 tahun berjumlah 30 atau persentase 53,57%.

Tabel 4 Identitas Resep Non Racikan Berdasarkan Usia

Identitas Resep Non Racikan	Frekuensi	Persentase (%)
5-7,5 tahun	29	59,18%
7,5-10 tahun	20	40,82%
Total	49	100%

Berdasarkan tabel 4

menunjukkan bahwa dari 49 resep non racikan identitas resep pasien rawat jalan poli anak di Puskesmas Bulukandang sebagian besar adalah pasien dengan usia 5-7,5 tahun berjumlah 29 atau persentase 59,18%.

Tabel 5 Identitas Resep Racikan Berdasarkan Item Obat

Jumlah Item Obat Resep Racikan	Jumlah Resep	Persentase (%)
3	48	85,71%
4	8	14,29%
Total	56	100,00%

Berdasarkan tabel 5

menunjukkan bahwa dari 56 resep racikan identitas resep pasien rawat jalan poli anak di Puskesmas Bulukandang sebagian besar adalah resep dengan jumlah obat 3 item berjumlah 48 atau persentase 85,71%.

Tabel 6 Identitas Resep Non Racikan Berdasarkan Item Obat

Jumlah Item Obat Resep Non Racikan	Jumlah Resep	Persentase (%)
2	5	10,20%
3	34	69,39%
4	10	20,41%
Total	49	100,00%

Berdasarkan tabel 6

menunjukkan bahwa dari 49 resep non racikan identitas resep pasien rawat jalan poli anak di Puskesmas Bulukandang sebagian besar adalah resep dengan jumlah obat 3 item berjumlah 34 atau persentase 69,39%.

Tabel 7 Identitas Resep Racikan Berdasarkan Waktu Peracikan

Identitas Waktu Resep Racikan	Jumlah Resep	Persentase (%)
0-5 menit	22	39,29%
5-10 menit	34	60,71%
Total	56	100,00%

Berdasarkan tabel 7

menunjukkan bahwa dari 56 resep racikan identitas waktu resep racikan pasien rawat jalan poli anak di Puskesmas Bulukandang sebagian besar adalah pasien dengan waktu peracikan 5-10 menit berjumlah 34 atau persentase 60,71%.

Tabel 8 Identitas Resep Non Racikan Berdasarkan Waktu Peracikan

Identitas Waktu Resep Non Racikan	Jumlah Resep	Persentase (%)
0-5 menit	32	65,31%
5-10 menit	17	34,69%
Total	49	100,00%

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa dari 49 resep non racikan identitas waktu resep non racikan pasien rawat jalan poli anak di Puskesmas Bulukandang sebagian besar adalah pasien dengan waktu peracikan 0-5 menit berjumlah 32 atau persentase 65,31%.

Tabel 9 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan dan Resep Non Racikan

Jenis Resep	Jumlah Resep	Rata-Rata Waktu Tunggu
Resep Racikan	56	05.31
Resep Non Racikan	49	04.43

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu resep pasien rawat jalan poli anak dengan resep racikan mempunyai lama waktu tunggu 05 menit 31 detik dan resep non racikan 04 menit 43 detik.

## PEMBAHASAN

Resep non racikan memiliki waktu tunggu yang lebih cepat dibandingkan dengan resep racikan

yang memerlukan proses lebih banyak seperti penggerusan maupun pencampuran obat. Pelayanan resep non racikan yang sering didahulukan dari pada resep racikan terkadang juga menimbulkan lamanya pelayanan resep. Pasien yang mengeluhkan mutu pelayanan obat kemungkinan salah satu diantaranya akibat sarana penunjang yang belum memadai (Yuliana, 2021).

Faktor lain yang berpengaruh adalah kompetensi tenaga farmasi di puskesmas jika melihat kompetensi SDM di puskesmas berdasarkan pendidikan terakhir dan jabatannya, hasil penelitian yang didapatkan adalah sesuai (Hidayah, 2021).

Faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu resep adalah sarana yang tidak memadai (Arini, Y and Suwastini, 2020). Ruang tunggu sebaiknya dibuat nyaman sehingga pasien tidak bosan saat menunggu pengerjaan resep. Faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan terkait waktu tunggu obat antara lain komponen tertunda, komponen ini disebabkan karena petugas mengerjakan resep sebelumnya. Obat di Instalasi Farmasi sering kosong sehingga membutuhkan waktu untuk

mengambil obat, program komputer belum sempurna, Sumber Daya Manusia belum mencukupi, serta prosedur belum dikerjakan dengan maksimal. Kombinasi faktor-faktor tersebut menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan obat (Nanditya Ika F, et al, 2016).

Hal ini juga sejalan dengan penelitian (Ayuningtyas, 2014) yang menyatakan waktu tunggu pelayanan obat racikan lebih lama dibandingkan dengan pelayanan resep non racikan karena obat racikan memerlukan waktu yang lebih, tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga perlu perhitungan dosis obat, penimbangan bahan obat, serta melakukan peracikan dalam bentuk puyer, kapsul, dan sediaan salep.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Bulukandang, waktu tunggu rata-rata pelayanan resep di Puskesmas Bulukandang sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Kefarmasian yang didasari SPM Puskesmas Bulukandang yaitu waktu pelayanan resep racikan <20 menit dengan hasil 05 menit 31 detik, sedangkan waktu pelayanan resep non racikan adalah

<10 menit dengan hasil 04 menit 43 detik.

Pelayanan resep non racikan relatif lebih cepat dibandingkan racikan. Waktu pelayanan resep obat non racikan telah sesuai dengan indikator mutu dan standar pelayanan minimal. Alur pelayanan resep yang praktis yaitu pasien datang membawa resep dan petugas kefarmasian langsung melayani resep dan setelah obat jadi langsung diberikan kepada pasien beserta komunikasi dan informasi obat, tanpa ada jeda untuk administrasi pembayaran dan entri data dikarenakan ada petugas yang sudah menangani pekerjaan tersebut.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Farmasi Puskesmas Bulukandang, bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Bulukandang untuk resep racikan 05 menit 31 detik, sedangkan waktu pelayanan resep non racikan 04 menit 43 detik. Dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan pasien rawat jalan poli anak di Instalasi Farmasi Pusesmas Bulukandang telah memenuhi persyaratan tentang

Standar Pelayanan Minimal Puskesmas dimana waktu pelayanan resep racikan <20 menit, sedangkan waktu pelayanan resep non racikan adalah <10 menit.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih dipersempikan untuk Politeknik Kesehatan Putra Indonesia Malang.

## DAFTAR RUJUKAN

- Arini, H. D., Y, A. N. and Suwastini, A. (2020). *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Depo Farmasi RS X*. Lombok Journal of Science (LJS), 2(2), pp. 40–46
- Athfaal, T. 2019. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di RSI PKU Muhammadiyah Singkil Kabupaten Tegal*. Karya tulis Ilmiah. Tegal. Politeknik Harapan Bersama Tegal.
- Ayuningtyas, D.2014. *Kebijakan Kesehatan Prinsip dan Praktik*. PT. Raja Grafindo Perkasa. Jakarta.
- Bangsawan et al (2016). *Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk Pelayanan Bayi di Puskesmas Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow*. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, (741), pp. 1–10.
- Depkes RI, 2018, *Riset Kesehatan Dasar; RISKESDAS*, Jakarta: Balitbang
- Esti, A., Puspitasari, Y., Rusmawati, A., 2015. *Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri*.
- Hamid, Rachmadani, Darmawansyah, & Balqis, 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun 2013*. Makassar: Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM UNHAS.
- Hidayah, N., Nugroho, L., & Prihanto, H. (2021). *The Determinant Factors of Sustainability Report Quality and Corporate Performance: An Empirical Study*. *International Journal of Finance, Insurance and Risk Management*, 11(1), 24–37.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2016. Peraturan Nomor 129/MENKES/SK/II/2016. *Tentang Standar Pelayanan Minimal Puskesmas*.
- Maftuhah, A. dan Susilo, R. 2016. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon 2016*. Jurnal Farmasi Cirebon: Akademik farmasi. Cirebon.

- Mashuda, A., 2018, *Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian Yang Baik*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Mangkoan, 2016. *Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 pada Puskesmas di Kota Yogyakarta*. Skripsi thesis, Sanata Dharma University.
- Menkes, RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Mohebbifar, R., Hasanpoor, E., et al. (2014) *Outpatient Waiting Time in Health Services and Teaching Hospitals: A Case Study in Iran*. *Global Journal of Health Sciences*, 6, No. 1.
- Nanditya Ika F, et al, 2016. (2016). *Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Indonesian Journal of Health Science Volume 3 di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit*. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), 245–251. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2016.029.03>.
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nugraheni, R. (2017). *Gambaran Waktu Tunggu Pasien dan Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri Tahun 2017*. *Jurnal Wiyata*, 4(2), pp. 165–172.
- Nurjanah, I., Maramis, F.R.R., Engkeng, S., 2016. *Hubungan Antara waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan kepuasan Pasien di apotek Pelengkap kimia farma BLU Prof. Dr. R.D. Kandou Manado*
- Permenkes RI, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 73 tahun. 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasiaan di Apotek*. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Sari et al. (2021). *Pengaruh Pelatihan , Komunikasi , Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt . Pln ( Persero ) Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara Medan*. *Jimek : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 04.
- Yuliana S. 2021. *Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Pertumbuhan Laba Pada Perusahaan Subsektor Konstruksi Dan Bangunan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2016 – 2020*. (repository.umsu.ac.id).